	<b>LINEAMIENTO</b>	Código:	E1.2.2-LI01
		Versión:	00
	<b>OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Clasificación:	Uso Interno
		Fecha:	10/06/2021
		Página:	1 de 2

### 1. OBJETIVO

Establecer los objetivos de la calidad teniendo como marco de referencia la Política de la calidad, los objetivos estratégicos de ADINELSA y el alcance del SGC.

### 2. ALCANCE

Los objetivos aplican a los procesos del SGC y sus respectivos dueños de los procesos.

### 3. OBJETIVOS DE LA CALIDAD


3.1 ADINELSA ha establecido los objetivos en los siguientes niveles y procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad:

- Gerencia Comercial: en el proceso de facturación que participa de forma directa en el alcance del SGC.
- Sistema integrado de Gestión: que incluye todos los procesos tanto direccionales, operativos y de soporte, según el alcance de certificación.

3.2 Los objetivos de la calidad establecidos cumplen con criterios de la Norma ISO 9001, en los siguientes aspectos:

- a. Son coherentes con la política de la calidad: se encuentran alineados con la Política del SIG en el formato Matriz de Política vs Objetivos de la Calidad.
- b. Ser medibles: cuentan con fórmulas en la ficha de indicadores y en el anexo se muestran los resultados de las medidas.
- c. Tener en cuenta los requisitos aplicables: se considera el requisito de la mejor continua.
- d. Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente: se considera objetivos que toman en cuenta la conformidad de la facturación del suministro de energía y el aumento de la satisfacción del cliente sobre el tributo de la facturación.
- e. Ser objeto de seguimiento: en la Matriz de Política vs Objetivos de la Calidad se ha establecido la frecuencia de medición.
- f. Comunicarse: Se encuentra establecido en la Matriz de comunicaciones para el SIG, la frecuencia de comunicación interna los resultados de los objetivos.

Elaborado por:	Revisado por:	Homologado por:	Aprobado por:
Julius K. Villavicencio Monti – <b>Jefe de Departamento de Planeamiento y Control de Gestión</b>	Juan Quintana Portal <b>Jefe de Oficina de Asesoría Legal</b>	<b>Departamento de Planeamiento y Control de Gestión</b>	Juan Carlos Febres Teves - <b>Gerente General</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>Firma:</b>

	<b>LINEAMIENTO</b>	Código:	E1.2.2-LI01
		Versión:	00
	<b>OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Clasificación:	Uso Interno
		Fecha:	10/06/2021
		Página:	2 de 2

- g. Actualizarse: Son objeto de revisión en la presentación de la Revisión del SGC por la dirección, de forma anual. Como resultado de esa revisión se puede replantear nuevos objetivos y/o metas.

**Los objetivos establecidos son las siguientes:**

**Objetivo 1: Incrementar la satisfacción de los clientes en relación al proceso de facturación**

**Objetivo 2: Disminuir los errores de lectura en la totalidad de las zonas (por zonas)**

**Objetivo 3: Mejorar la eficacia de nuestros procesos**

- 3.3 ADINELSA ha planificado un plan de acción para cómo lograr cada objetivo de la calidad, los cuales se encuentran en el Anexo N°1 de la Matriz de Política vs Objetivos de calidad.

#### 4. FORMATO

Matriz de Política vs Objetivos de la Calidad

Plan de logro de objetivos

#### 5. ANEXO

No aplica

Elaborado por:	Revisado por:	Homologado por:	Aprobado por:
Julius K. Villavicencio Monti – <b>Jefe de Departamento de Planeamiento y Control de Gestión</b>	Juan Quintana Portal <b>Jefe de Oficina de Asesoría Legal</b>	<b>Departamento de Planeamiento y Control de Gestión</b>	Juan Carlos Febres Teves - <b>Gerente General</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>Firma:</b>

Una vez impreso, compartido o descargado este documento se convierte en **copia no controlada** y una vez concluido su uso estos deberán ser eliminados. Verificar su vigencia en el repositorio.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por ADINELSA, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la lectura del código QR o el siguiente enlace:  
<https://tramite.adinelsa.com.pe/consulta/dlFile?var=t8GCyIKAg4%2B%2BvqCiYFijg2WiZ1JdtalgtXR6fnW8srGgoIXU>

